



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

“Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias
laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive
Guayaquil 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Toro López, Jenny Elizabeth (ORCID: 0000-0003-2185-7356)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA — PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por haberme mantenido con
salud, vida y muchas bendiciones;
A mi familia, por su amor, paciencia, preocupación y
por haber estado siempre acompañándome en todo
este proceso con su apoyo incondicional.

Agradecimiento

El presente trabajo Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría y por permitirme culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar siempre mis objetivos

A mis Hijas, con su gran amor que deslumbran para mí cada día y con esa sonrisa de aliento que me levanta para continuar cuando se siente que desfallece.

Agradezco a mi tutor de tesis PhD. Bagner Salazar, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación, no solo en la tesis, sino a lo largo de la maestría y además nos compartió su bagaje de experiencias que fueron de gran ayuda en cada parte de este proceso de formación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	27

Índice de tablas

Tabla 1. Inteligencia emocional	16
Tabla 2. Competencias laborales.....	17
Tabla 3. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales	18
Tabla 4. Correlación de variables	19

Índice de figuras

Figura 1. Inteligencia emocional.....	16
Figura 2. Competencias laborales.....	17
Figura 3. Influencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales.	18

Resumen

La investigación tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y transversal. Resultados y conclusiones: El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019; es regularmente alta, en un 68.4% que desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional; el nivel de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, es alta, en un 86.82% desarrollan de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales y; la inteligencia emocional influye significativamente en las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, en ,955 (95.5%) al nivel de 0,01.

Palabras claves: Inteligencia emocional; Competencias laborales; Habilidades.

Abstract

The research has the general objective: To determine the influence of emotional intelligence on work competencies in the collaborators of the driving school Tes Drive Guayaquil 2019. The research was of a correlational type with a non-experimental and transversal design. Results and conclusions: The level of emotional intelligence in the collaborators of the driving school Tes Drive Guayaquil 2019; it is regularly high, at 68.4% who adequately develop both personal and social skills of emotional intelligence; The level of labor competencies in the employees of the driving school Tes Drive Guayaquil 2019, is high, 86.82% adequately develop the characteristics of labor competencies and; Emotional intelligence significantly influences work skills in the employees of the driving school Tes Drive Guayaquil 2019, in, 955 (95.5%) at the level of 0.01.

Keywords: Emotional intelligence; Labor competencies; Abilities.

I. INTRODUCCIÓN

Organismos como la UNESCO y la OCDE destacan que, para afrontar el mundo del trabajo, es vital lineamientos integrales de conocimientos y habilidades sociales y afectivas, reconociendo en el exterior por diferentes organismos con la jerarquía de la inteligencia emocional y las competencias emocionales (Fragoso, 2015).

Thus, emotional intelligence in business is the ability to understand your emotions and your environment, regardless of the industry in which you belong. By honing your emotional intelligence skills, you are generating an edge unlike the rest, growing your chances of increasing income and job satisfaction, successfully developing with difficult individuals, and developing difficulties (Sanfilippo, 2019).

Es por ello que la inteligencia emocional, es una de las habilidades más importantes para el futuro del trabajo que es hoy, donde la transformación es la única invariable y esto se emplea en los diversos factores de la vida, información que se debatió en la sexta clase on line “Habilidades para el futuro del trabajo en tiempos de crisis”, emprendida por Entrepreneur e IEBS registró que la crisis del COVID-19 ha evolucionado hoy y el mañana del mundo laboral, por lo que partiremos reconociendo que estamos existiendo en los mayores cambios de su historia como el factor antes mencionado que está afectando a todos y en todo el mundo (García, 2020).

Un desafío de la comunidad actual es asimilar y descifrar las emociones, ejercitarlas y crear trabajo emocional, en el interior lo que se le reconoce como inteligencia emocional, que tiene una diversidad de beneficios para colaboradores, es decir, la inteligencia emocional es una competencia, permitiendo que la adiestremos, según Cañizares, la define como la capacidad de reconocer, aceptar y gestionar emociones para situar al servicio con la idea de obtener los objetivos que ambicionamos en la vida, estando en el interior de cada uno, tratándose no solo de entrenarlo, de crear músculo emocional para lograr ser los que manejan las vidas y poder optar entre los beneficios de la inteligencia

emocional ha citado, por ejemplo, en el ámbito laboral y profesional, que desarrolla competencias para las negociaciones (Lumbreras, 2017).

A pesar que la inteligencia emocional se entienda como un factor ambiguo, al colocarlo en práctica es de gran beneficio para el incremento de productividad desde una variable intrínseca en el trabajador. Lo significativo es no solo esté como competencia, sino en el proceso de selección calcularla para afirmar un talento administrado bajo las competencias claves y valores (Casas, 2016).

Está justificado que el 65% del éxito en el trabajo está basado al adecuado uso de la IE, aplicando con todos la empatía, poder influir siendo primordial en el mundo laboral, saber solucionar problemas, instaurar consensos, inclinar la decisión de otros, valorar las ideas, trabajar en equipo y saber pronunciar lo que piensas sin vulnerar a los demás (OBS Business School, 2020).

Hablar de inteligencia emocional implica hablar del funcionamiento de todo nuestro cerebro. Durante siglos nuestras emociones han sido relegadas a un segundo lugar, pero gracias a los descubrimientos de la neurociencia de las últimas décadas, han pasado a ocupar un sitio privilegiado en la comprensión del comportamiento humano y en el desarrollo de competencias. Cada día más, las habilidades sociales y emociones están mejor valoradas. Una parte muy importante del éxito tanto académico como profesional reside en la buena gestión emocional y el desarrollo de sus capacidades. Nos adentramos a conocer en qué consisten estas competencias y qué podemos hacer para desarrollarlas (Marsanpa, 2018).

Es así que las organizaciones captan al recurso humano por su competencia técnica, pero termina despedido por falta de competencia emocional, debido a que la inteligencia emocional está sufriendo un cambio transformándose en una competencia clave para laborar, debido a que si uno sabe desenvolver bien sus emociones e intuir las de los demás tendrá beneficios interiores, sociales y laborales, que se traducen en que vivirá motivado, disfrutando todos los días el trabajo con bienestar, y cuando esté en su centro de labores, alcanzará

concentrarse mucho más, ser más creativo, asimilando los errores, una mejor calidad en la atención al cliente y un rendimiento más alto (Inter Empresas, 2020).

En la empresa, Escuela de conducción Tes Drive, se viene contratando personal, tanto para el área de docencia como para la parte instructiva de la escuela por medio del departamento de Talento humano, y que aunque son profesionales en sus áreas académicas y en su experiencia práctica, en varias ocasiones, no muestran la total competencia en el desarrollo de la misma, por lo que al presentar refuerzo académico o refuerzo práctico, en algunos casos no muestran la afinidad y el acercamiento con el estudiante, sino que pierden su paciencia de forma rápida demostrando así, no tener un buen auto-control emocional, para reconocer que el aprendizaje de cada individuo tiene un ritmo distinto, y que es el docente o el instructor el que tiene que acoplarse para cumplir con los requerimientos de su guía académica y práctica; por lo que se recibe comentarios de los estudiantes que cuando solicitan al docente o instructor repetir una clase ellos no se tornan receptivos ante la petición.

Por lo antes mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019?

Los aspectos importantes que justifica la investigación es que se calcula que el éxito laboral está influenciado por la inteligencia emocional y es que no solo tenemos que ser competentes con nosotros mismos, sino que también con los demás; además si en la empresa se tienen en cuenta las emociones de los propios trabajadores, ya que muchas veces pueden estar afectándola de manera negativa; apoyándonos de las teorías que trabaja Duque et al (2017), planteando un estudio de las concepciones de inteligencia emocional y competencias laborales, sobre la cual se plantea la hipótesis a comprobar. De esta manera, la inteligencia emocional, que es un ideal a lo largo y ancho, calculado con la escala de Goleman (1995) ajustada por 49 preguntas y; las competencias laborales, que se calcula con la escala de competencias por Alles (2006) ajustada por 15 ítems.

Para responder a la interrogante se diseñó como objetivo general: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019 y; para cumplirlo, los objetivos específicos son: determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019 y; determinar el nivel de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

Finalmente, se proyectó la siguiente hipótesis: La inteligencia emocional influye significativamente sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a nivel internacional, tenemos que Duque et al (2017) en el artículo “Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo”. Tuvo como objetivo: analizar la influencia de la IE en las competencias. La investigación fue de tipo exploratorio con una regresión lineal. Se concluye que, la inteligencia emocional influye de manera positiva sobre las competencias laborales, teniendo en cuenta características de reconocer emociones, el trabajo en equipo, la orientación al logro, la percepción y la negociación, las mismas que atañen en el desempeño de los trabajadores de una empresa en el área donde se desarrollan.

Muñoz (2017) en la investigación “Inteligencia emocional como competencia laboral”. Tuvo como objetivo: Describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y las competencias laborales. Se concluye que, la influencia de la inteligencia emocional ha sido esencial para tener colaboradores motivados mentalmente y satisfechos en los cargos que se desempeñan, mejorando los contextos laborales, creando un clima de armonía, trabajo en equipo encaminados al cumplimiento de metas, beneficiando así al recurso humano y a su empleador para el cumplimiento de objetivos trazados por la empresa con eficacia y eficiencia demostrando así las habilidades propias.

Los antecedentes relacionados a nuestro estudio a nivel nacional, tenemos que Muñoz (2018) en la investigación “Inteligencia Emocional y Competencias Laborales en los docentes de los Centros Técnicos Productivos, La Victoria, 2018”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre las variables. La investigación fue de tipo correlacional y transversal. Concluye que, existe una alta relación de la IE y las competencias laborales, teniendo en cuenta un ($Rho = 0,762$) y ($p 0,05$) en los docentes. Considerando que este se encuentra en todo momento en relación directa con estudiantes en aplicación no solo de metodologías académicas sino también en la transmisión de saberes en base a su experiencia.

Arévalo (2017) en la investigación “La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre las variables. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Se concluye que, existe relación entre las variables; por ende, se da por aceptada la hipótesis y; el 3% de los alumnos que cuentan un nivel muy alto de adaptabilidad a los cambios, auto control emocional y tolerancia a la frustración, asimismo, cuentan con un nivel alto de competencias generales que les permite incluirse con mayor facilidad en un puesto de trabajo.

En relación a las bases teóricas, la variable de inteligencia emocional, Goleman (1995) citado por Duque (2017) define como la capacidad que asientan los colaboradores para administrar y controlar sus emociones y gestionarlás en relación a un alto desempeño, por lo que en esta definición va de la mano con la investigación que se realizó.

La IE permite determinar hasta dónde una persona progresa capacidades que transporten a la mejora de aptitudes emocionales y auto control de sí mismo en la toma de decisiones, es decir que una dominante IE, por si sola, no avala que alguien las haya asimilado lo que conciernen a las competencias laborales; lo que simboliza es solo que cuenta con un gran potencial de conseguirlas, ya que dentro de sus características personalógica está la capacidad y habilidad para desarrollarse en diversas áreas y la disponibilidad para interiorizar nuevo aprendizaje, por lo que Goleman (2000), citado por Duque (2017), menciona que las condiciones de la IE que conducen a un desempeño privilegiado se clasifican en 5:

- Independientes: cada una desarrolla un aporte extraordinario al desempeño laboral.
- Interdependientes: cada una solicita hasta cierta etapa de otras explícitas, con diversas interacciones potentes.
- Jerárquicas: una aptitud de la IE ofrece de base a otra.

- Necesarias pero no suficientes: ostentar una aptitud de IE profunda no avala que alguien despliegue o presente las aptitudes coligadas tales como la ayuda o el liderazgo.

- Genéricas: la lista general es ajustable, hasta cierto punto a todos los trabajos. Sin embargo, en trabajos diversos se solicitan aptitudes distintas.

En este sentido, las dimensiones, teniendo en cuenta, la IE propuesta por la escala de Goleman (1999), ajustada por 49 ítems establecidos en los dos tipos de aptitudes que forman la IE; la aptitud personal ajustada por 26 preguntas y la aptitud social 23 preguntas, son:

Aptitud personal es la que establece la manera en que los individuos se relacionan consigo mismo, y a su vez como se conocen en sus accionares, considerando el conocimiento y el poderío de sí mismo, como: reconocimiento de emociones, expresión de emociones, trabajo en equipo, autoestima, componentes de la personalidad, orientación al logro y compromiso interpersonal.

La aptitud social es la que establece la manera en que los individuos se relacionan con las demás, y en esta interacción se resalta las siguientes cualidades personológica como: percepción, persuasión, comunicación asertiva y desarrollo de habilidades, expresión social de las emociones, consecuencias del conflicto, negociación, relaciones interpersonales y expresión de emociones en el puesto de trabajo.

Por otro lado, en cuanto a la variable de competencia, Spencer y Spencer (1993), citado por Alles (2006), precisan las competencias como una cualidad profunda en las personas directamente relacionada con un patrón de efectividad o un perfil privilegiado en un contexto determinado.

Por su parte, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2010) describe que, en un contexto del trabajo, la palabra “competencia” representa a la capacidad efectiva para realizar de forma exitosa las actividades absolutamente reconocidas. La competencia laboral no es una perspectiva de éxito en el

desarrollo de las labores, sino una capacidad real y exteriorizada que ha llevado un proceso de formación en varios ámbitos del individuo.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2010) destaca a las competencias como aquella variable que va más allá del conocimiento y las habilidades que diferencia a una persona, debido a que le permite responder con su capacidad a escenarios complejos, manejando y activando recursos psicosociales en un escenario específico, lo que se puede demostrar o aplicar en el manejo de problemáticas en el área laboral.

Ojeda y Hernández (2011) confirma que es necesario realizar la diferenciación en términos sencillos y concretos entre la importancia de evaluar, contextualizar y promover competencias a un grupo de trabajo, y su efectividad en el desarrollo de capacidades, conocido como “efectividad en la inteligencia; y que más allá de la efectividad, va también de la mano la eficiencia con la que se realice la actividad.

McClellan (1973) menciona que las competencias laborales ubican a las organizaciones en relación a un criterio de referencia, brindando los parámetros de cotejo al actuar como criterio estándar; pero que al mismo tiempo se debe de marcar diferencias en cuanto en las competencias que se deben acoplar o direccionar a cumplir los objetivos y metas de la empresa

Carrasco (2008) detalla que la obtención de competencias en específico en un escenario laboral, es cada día más necesaria. Su inclusión en cada estructura o forma de trabajo exige a que su efectividad y desarrollo se realice de forma explícita, directa y específica, trabajando en colaboración y muy estrechamente, para desarrollar competencias que los beneficien tanto laboralmente como en el desarrollo de su estilo de vida personal.

Las dimensiones de las competencias se calculan basadas en la escala de Alles (2006) ajustada por 15 ítems que pertenecen a competencias de niveles

medios y superiores, y otras genéricas que se son vitales en diversos cargos, como:

- **Habilidad analítica:** personifica el prototipo y alcance de razonamiento, también la forma en que un individuo organiza la labor en su pensamiento, como capacidad para realizar un análisis lógico, detectar problemas, explorar datos fundamentales y relevantes, indagar y mostrar informes financieros y estadísticos, acoplando esta capacidad analítica al área en la que se esté desempeñando,

- **Iniciativa, autonomía, sencillez:** revolver rápidamente los diminutos problemas que brotan en el movimiento diario sin aclaración previa a la autoridad directa, resolviendo una dificultad menor sin tener que esperar a que agrave, personificando así la capacidad del individuo para dar solución a sus problemas sin que exista una previa solución. En otras palabras podemos atribuir la capacidad de toma de decisión y resolución de problemas en el instante en que se presentan.

- **Liderazgo:** habilidad para alinear las acciones de un grupo hacia determinado fin, reconociendo las capacidades y habilidades de cada uno de los integrantes o en forma general crea estrategias de trabajo que integre al grupo. Las transcendentales particularidades del líder son ejecutar direccionamientos, plantear objetivos y comunicarlos, motivar a los colaboradores y generar confianza en el grupo.

- **Dinamismo:** habilidad para ocuparse de manera ardua ante diferentes contextos que se exterioricen, bajo la intervención de diferentes personas, en extensas jornadas de labores, sin mermar el nivel de actividad, sino que integra la creatividad como parte de la actividad a realizar.

- **Empowerment:** direccionar y trazar objetivos concretos de desempeño estableciendo responsabilidades individuales. Se usan las numerosas habilidades de los miembros de un equipo para conseguir un mayor valor agregado en el negocio. Para ello, se solicita efectuar una mezcla apropiada de contextos, individuos y tiempo y ejecutar operaciones enfocadas en mejorar dichas habilidades y permite que la persona se vea identificada con la institución.

- **Desarrollo de su equipo:** destreza para desplegar las capacidades de un equipo de trabajo en las relaciones interpersonales y capacidad de comprensión de los resultados que tienen las acciones personales sobre las acciones del

equipo, así como también saber diferenciar habilidades y destrezas para crecimiento del grupo y de la persona.

- Modalidades de contacto: capacidad para manifestar las habilidades de comunicar a través del desarrollo de procesos comunicativos claros, originando la transmisión de información, liderando como vocero y teniendo en cuenta las contribuciones de otros, siendo un escucha activo, donde se brinda la facilidad de una comunicación asertiva para obtención de mejores resultados

- Nivel de compromiso, disciplina individual, productividad: respaldar y tomar decisiones afines con el logro de objetivos comunes. Es advertir y despuntar sobre dificultades que interceptan con el logro de objetivos, envuelve justicia y generosidad en la toma de decisiones espinosas, entrenamiento en el control de las acciones propuestas, habilidad para trazar así mismo objetivos de desempeños superiores a los demás y de alcanzarlos de manera triunfante.

- Orientación al cliente interno y externo: individuo sensitivo en relación a las necesidades presentes y futuras de compradores potenciales, externos o internos, saber identificar la necesidad del cliente y no solo el interés de la empresa, ya que esto permite la fidelidad del mismo por un buen servicio prestado.

- Colaboración: habilidad de trabajo en equipo interdisciplinario, trazándose perspectivas en comparación con las actividades de los demás en un panorama de comprensión y tolerancia interpersonal; además de estar siempre dispuesto a brindar el conocimiento u orientación a la persona o compañero de trabajo que lo necesita

- Capacidad de aprendizaje: habilidad de relacionar nueva información y emplearla en las actividades de manera triunfante, adquiriendo la aplicación de nuevos modelos cognitivos y formas de analizar e interpretar la realidad, sabiendo que siempre va a estar la disponibilidad de aprendizaje en cualquier lugar que se encuentre.

- Tolerancia a la presión: habilidad de actuar de manera eficaz aun cuando haya presión por el tiempo, afrontando problemas, conflictos e infortunios. La persona cuenta con un elevado desempeño en contextos inciertos donde se exige una mayor voluntad y tener un control ante la frustración cuando las cosas no salen como se las esperaba.

- Competencia, capacidad: poseer amplios conocimientos en su área, y en áreas a fines para brindar soluciones rápidas y eficaces percibiendo la naturaleza de los conflictos o contextos complejos sin dejarse llevar por la ansiedad.

- Responsabilidad: nivel de compromiso obtenido por los individuos para afrontar y ejecutar las estrategias y acciones que le conciernen directa e indirectamente así también saber afrontar sus equivocaciones.

- Productividad: habilidad para trazarse objetivos oportunos y propios de desempeño superior al promedio, y de lograrlos de manera eficaz con estrategias claras y constancia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación indica un direccionamiento hasta qué punto deseamos llegar por eso, Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la investigación, fue de tipo correlacional, porque permitió asociar el nivel de influencia entre las dos variables y dimensiones.

Diseño de investigación

Considerando el tiempo y el grupo de trabajo con el que se realizó la investigación, Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el diseño fue no experimental y, transaccional; no experimental: ya que no se manipuló ni una variable y, que procediendo a analizarlos, previa observación y; transaccional, porque se recolectó en un momento y tiempo determinado y único, debido a que fue solo describir variables y dimensiones y analizar la influencia en un momento dado.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable independiente

Inteligencia emocional

La podemos definir como el auto control emocional, con la capacidad de tomar decisiones sin dejarse llevar por la emoción momentánea, sino bajo un razonamiento de las posibilidades de los pro y contras, que tiene al tomar una dicha decisión, y podemos atribuir también que, Es la capacidad que tienen los individuos para gestionar sus emociones y usarlas para un mayor desempeño laboral (Goleman, 1995, citado por Duque, 2017)

Variable dependiente

Competencias laborales

Las competencias laborales podemos indicar que son un conjunto de interacciones en el individuo que se han formado, entre habilidades y capacidades propias y desarrolladas, en base a la preparación académica y experiencia de vida, y que se expresan en conjunto en el desempeño de una actividad en un área de trabajo. Es una cualidad profunda en la persona vinculada con un estándar de efectividad alta en una situación (Spencer y Spencer, 1993, citado por Alles, 2006).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es la unión de todos los casos que se asemejan con una serie de descripciones. En la investigación se determinaron un número de 43 colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, ya que es todo el personal de la Empresa el que se deseó evaluar para hacer las mejoras respectivas.

Criterios de inclusión

Colaboradores que estén en calidad de dependencia laboral conforme a la ley.

Criterios de exclusión

Colaboradores que no estén más de un año laborando en la empresa.

Muestra

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es el subgrupo de la población del cual se recogen los datos y debe ser distintivo de ésta. En la investigación se determinó una muestra de Los 43 colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, ya que es un grupo pequeño y de fácil acceso para la aplicación del cuestionario de investigación.

Muestreo

Para determinar la muestra se consideró un muestreo por Censo, puesto que es muy pequeña la población.

Unidad de análisis

Las competencias de los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: Se aplicó la encuesta a los 43 colaboradores para conocer las competencias laborales (VD) influenciado por la inteligencia emocional (VI).

Instrumentos

Cuestionario: Para esta investigación, se diseñó 32 ítems para el cuestionario, las que incluye ambas variables, con la finalidad de obtener respuestas a los indicadores, dimensiones y por ende sus variables e hipótesis.

Confiabilidad y Validez

El instrumento fue sometido a la revisión de tres expertos, quiénes determinaron su validez; y sometido al análisis estadístico con el SPSS que con la aplicación de una prueba piloto con una muestra de 10 trabajadores, con los ítems de ambas variables, se obtuvo, un Alfa de Cron Bach de ,835; es decir, que en un 83.5%, lo convierte en instrumento válido (Anexo 7).

3.5. Procedimientos

Se coordinó con el administrador y el director de la escuela, permitiendo la aplicación del cuestionario vía digital a los colaboradores, los mismos que coadyuvaron a abastecer de información para ordenarlo en el SPSS.

3.6. Métodos de análisis de datos

La tabulación de los datos se realizó en tablas de Excel, sacando los porcentuales de los datos y adjunto los gráficos.

Los datos recolectados se procesaron mediante el programa estadístico SPSS Versión 22, para diseñar las tablas y figuras; teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson que nos llevaran al análisis de la información y correlación para su mayor comprensión.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de esta investigación se mantuvo la absoluta reserva con la información obtenida por los colaboradores de la empresa, y siendo esta solo considerada para los fines pertinentes de esta investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), fueron:

- a) Responsabilidad: Los recursos fueron gestionados de forma eficiente en cada una de las estrategias y acciones.
- b) Honestidad: Sobresalió y se priorizó las decisiones con alcance colectivo a lo particular y con un enfoque de transparencia.
- c) Confidencialidad: Respeto a la institución asegurando el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella.

IV. RESULTADOS

Los resultados forman parte de la investigación realizada a los 43 colaboradores de la Escuela de Conducción Tes Drive, en la ciudad de Guayaquil, mediante la aplicación de encuestas digitales que constan de 32 Ítems, y que nos permiten conocer la influencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales.

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

Tabla 1. Inteligencia emocional

	Frecuencia	%
Siempre	14	33.38%
casi siempre	15	35.02%
A veces	8	19.02%
casi nunca	3	5.88%
Nunca	3	6.70%
Total	43	100.00%

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

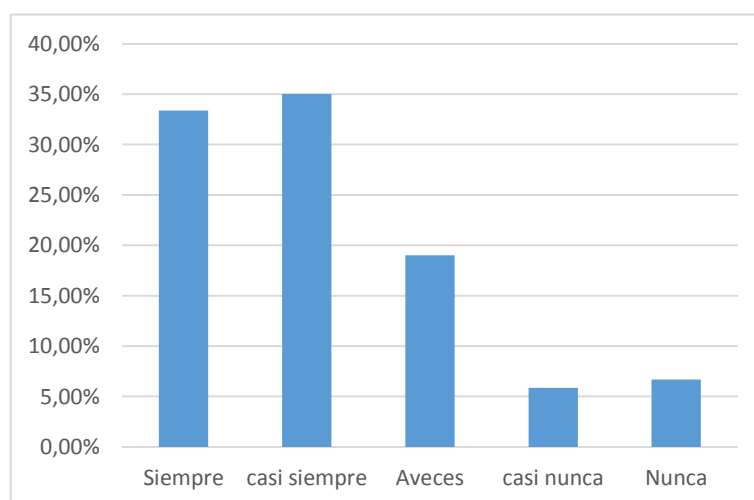


Figura 1. Inteligencia emocional

Del total de encuestados, el 12.58% manifiesta que nunca y casi nunca desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional; el 19.02% que a veces; mientras el 68.4%, que siempre y casi siempre.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019

Tabla 2. Competencias laborales

	Frecuencia	%
Siempre	21	49.46%
casi siempre	16	37.36%
A veces	5	11.47%
casi nunca	1	1.40%
Nunca	0	0.31%
Total	43	100.00%

Fuente: Cuestionario

Elaboración Propia

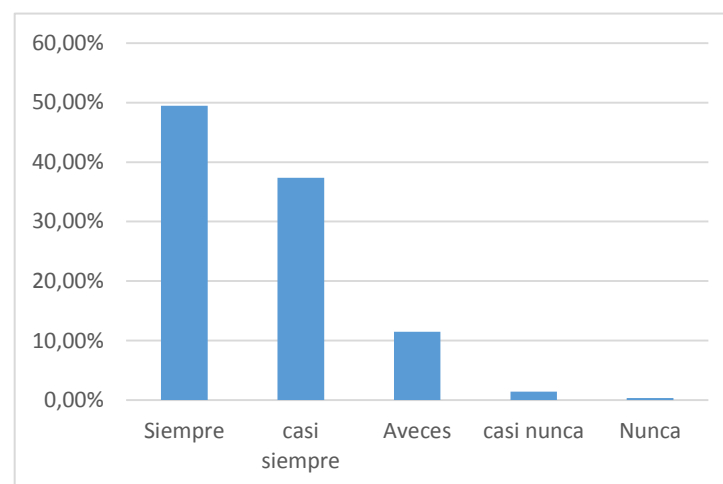


Figura 2. Competencias laborales

Del total de encuestados, el 1.71% manifiesta que nunca y casi nunca desarrollan de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales; el 11.47% que a veces; mientras el 86.82%, que siempre y casi siempre.

Objetivo general

Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

Tabla 3. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales

	Inteligencia emocional		Competencias laborales	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	14	33.38%	21	49.46%
casi siempre	15	35.02%	16	37.36%
A veces	8	19.02%	5	11.47%
casi nunca	3	5.88%	1	1.40%
Nunca	3	6.70%	0	0.31%
Total	43	100.00%	43	100.00%

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

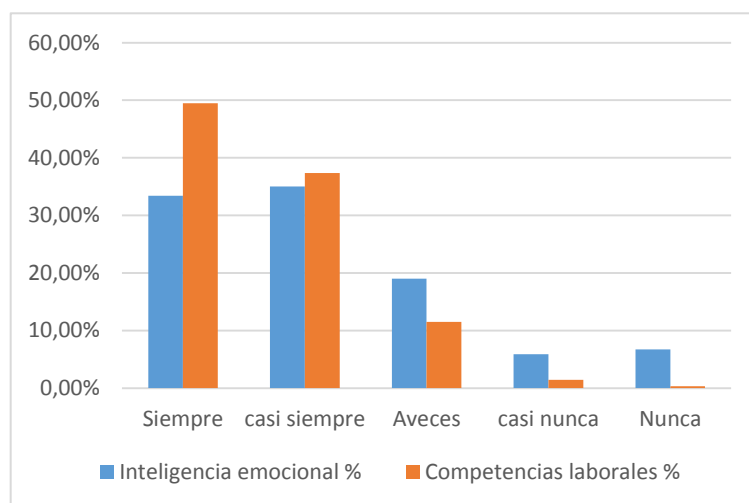


Figura 3. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales

Tabla 4. Correlación de variables

	<i>Inteligencia emocional</i>	<i>Competencias laborales</i>
<i>Inteligencia emocional</i>	1	0.955272534
<i>Competencias laborales</i>	0.955272534	1

La influencia (correlación) de la inteligencia emocional en las competencias laborales, es un ,955 (95.5%), siendo significativa y directa al nivel 0,01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación, denotan que el 68.4%, manifestaron que siempre y casi siempre desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional; un porcentaje que resalta lo mencionado por (OBS Business School, 2020) donde se justifica que el 65% del éxito en el trabajo está basado al adecuado uso de la IE, aplicando con todos la empatía, poder influir siendo primordial en el mundo laboral, saber solucionar problemas, instaurar consensos, inclinar la decisión de otros, valorar las ideas, trabajar en equipo y saber pronunciar lo que piensas sin vulnerar a los demás. Es que (García, 2020) menciona que la inteligencia emocional, es una de las habilidades más importantes para el futuro del trabajo que es hoy, donde la transformación es la única invariable y esto se emplea en los diversos factores de la vida, información que se debatió en la sexta clase on line “Habilidades para el futuro del trabajo en tiempos de crisis”, emprendida por Entrepreneur e IEBS, registró que la crisis del COVID-19 ha evolucionado hoy y el mañana del mundo laboral, por lo que partiremos reconociendo que estamos existiendo en los mayores cambios de su historia como el factor antes mencionado que está afectando a todos y en todo el mundo.

Por otro lado, el 86.82% manifiesta que siempre y casi siempre de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales; confirmando por lo expresado por Carrasco (2008) que detalla que la obtención de competencias en específico en un escenario laboral, es cada día más necesaria. Su inclusión en cada estructura o forma de trabajo exige a que su efectividad y desarrollo se realice de forma explícita, directa y específica, trabajando en colaboración y muy estrechamente, para desarrollar competencias que los beneficien tanto laboralmente como en el desarrollo de su estilo de vida personal y; resaltando lo que describe la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2010) que, en un contexto del trabajo, la palabra “competencia” representa a la capacidad efectiva para realizar de forma exitosa las actividades absolutamente reconocidas. La competencia laboral no es una perspectiva de éxito en el desarrollo de las labores, sino una capacidad real y exteriorizada; asimismo, la

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2010) destaca a las competencias como aquella variable que va más allá del conocimiento y las habilidades que diferencia a una persona, debido a que le permite responder con su capacidad a escenarios complejos, manejando y activando recursos psicosociales en un escenario específico.

Por último, los resultados de la influencia (correlación) de la inteligencia emocional en las competencias laborales, fue de un ,955 (95.5%), siendo significativa y directa al nivel 0,01; ello coincide con Duque et al (2017) que concluye la inteligencia emocional influye de manera positiva sobre las competencias laborales, teniendo en cuenta características de reconocer emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación; de la misma manera Muñoz (2018) que concluye la existencia de una alta relación positiva entre la IE y competencias laborales, ,762 en los docentes; aunque como afirma (Casas, 2016), que a pesar que la inteligencia emocional se entienda como un factor ambiguo, al colocarlo en práctica es de gran beneficio para el incremento de productividad desde una variable intrínseca en el trabajador. Lo significativo es no solo esté como competencia, sino en el proceso de selección calcularla para afirmar un talento administrado bajo las competencias claves y valores. Es así que (Inter Empresas, 2020), informa que las organizaciones captan al recurso humano por su competencia técnica, pero termina despedido por falta de competencia emocional, debido a que la inteligencia emocional está sufriendo un cambio transformándose en una competencia clave para laborar, debido a que si uno sabe desenvolver bien sus emociones e intuir las de los demás tendrá beneficios interiores, sociales y laborales, que se traducen en que vivirá motivado, disfrutando todos los días el trabajo con bienestar, y cuando esté en su centro de labores, alcanzará concentrarse mucho más, ser más creativo, asimilando los errores, una mejor calidad en la atención al cliente y un rendimiento más alto.

VI. CONCLUSIONES

Primero: El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019; es regularmente alta, en un 68.4% que desarrollan de forma adecuada aptitudes tanto personales como sociales de la inteligencia emocional

Segundo: El nivel de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, es alta, en un 86.82% desarrollan de forma adecuada el desarrollan características de competencias laborales

Tercero: La inteligencia emocional influye significativamente en las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019, en ,955 (95.5%) al nivel de 0,01.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir fomentando el desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores, mediante capacitaciones donde se transmitan estrategias de cómo manejar situaciones que pueden resultar más difíciles de trabajar con los estudiantes.
2. En las competencias laborales tenemos un porcentaje alto en los colaboradores, por lo que se sugiere seguir con la misma metodología de contratación, teniendo en cuenta que capacidades y habilidades estén apropiadas para el cargo a desempeñar, y mediante los supervisores observar y diferenciar cuales son las áreas que presentan mayor dificultad en llevar a cabo una tarea, y capacitar o instruir al personal que así lo requiere.
3. En este punto como se puede observar si hay una influencia significativa de la inteligencia emocional y las competencias laborales de los colaboradores de la Escuela de Conducción Tes Drive, por lo que se recomienda que siempre se debe trabajar en el control y manejo de emociones, ya que esto repercutiría directamente en el desarrollo de mejores competencias laborales y por ende en el crecimiento de la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Alles, M. (2006). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Arévalo, G. (2017). *La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017* . Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6573/Arevalo_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco. (2008). Estructura factorial del inventario EFQ en el trabajo: resultados preliminares obtenidos en una muestra de estudiantes universitarios. . *Psicología Iberoamericana*, 18(2), 6-12.
- Casas. (2016). *Inteligencia emocional, una competencia laboral fundamental*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/inteligencia-emocional-una-competencia-clave/>
- Duque, J. L. et al. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Fragoso. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* Obtenido de <https://scihub.tw/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- García. (2020). *El futuro del trabajo es hoy. ¡Estas son las habilidades que ya debes desarrollar!* Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/video/349538>
- Goleman, D. . (1995). *La Inteligencia emocional*. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara. Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. . (1999). *Working with emotional intelligence*. . Londres: Bloomsbury Publishing.
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia emocional en la empresa*. . Buenos Aires: Editorial Javier Vergara.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D. F.: Mc Graw-Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Inter Empresas. (2020). *La inteligencia emocional, la nueva competencia laboral indispensable*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/263783-La-inteligencia-emocional-la-nueva-competencia-laboral-indispensable.html>
- Lumbreras. (2017). *El reto de aprender a leer emociones, entrenarlas y hacer músculo emocional*. Obtenido de <https://www.efe.com/efe/espana/sociedad/el-reto-de-aprender-a-leer-emociones-entrenarlas-y-hacer-musculo-emocional/10004-3162914>
- Marsanpa. (2018). *La inteligencia emocional está compuesta por 12 competencias. ¿Cuáles quieres desarrollar?* Obtenido de <https://smartemotion.es/la-inteligencia-emocional-esta-compuesta-por-12-competencias-cuales-quieres-desarrollar/>
- McClelland. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. . *American Psychologist*, 28, 1-14. .
- Muñoz, D. (2018). *Inteligencia Emocional y Competencias Laborales en los docentes de los Centros Técnicos Productivos, La Victoria, 2018*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26231/Mu%C3%B1oz_ZDDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, M. (2017). *Inteligencia emocional como competencia laboral*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6493/1/2018_inteligencia_emocional_laboral.pdf
- OBS Business School. (2020). *La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*. Obtenido de <https://obsbusiness.school/es/blog->

investigacion/tendencias-e-innovacion/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral

Ojeda, A. y Hernández, J. (2011). *Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>

Organización Internacional de Trabajo (OIT). (2010). *Género, formación y trabajo*. Montevideo: : CINTEFOR.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico . (2010). *Aid for trade at a glance 2011: Showing results*. Obtenido de http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

Sanfilippo. (2019). *What Is Emotional Intelligence, and Why Does It Matter?* Obtenido de <https://www.businessnewsdaily.com/10429-emotional-intelligence-career-success.html>

ANEXOS

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Es la capacidad que poseen las personas para gestionar sus emociones y utilizarlas en favor de un mayor desempeño laboral (Goleman, 1995, citado por Duque, 2017)	Es el desarrollo de la aptitud personal y social.	Aptitud personal	Reconocimiento emociones	Escala de Likert Del 1 al 5
				Expresión emociones	
				Trabajo en equipo	
				Autoestima	
				Identificación/expresión emociones positivas	
				Componentes personalidad	
				Orientación al logro	
				Identificación/expresión emociones negativas	
				Compromiso interpersonal	
			Aptitud social	Percepción	
				Persuasión	
				Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	
				Expresión social de las emociones	
				Consecuencias del conflicto	
				Negociación	
				Relaciones interpersonales	
Competencias laborales	Es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación (Spencer y Spencer, 1993, citado por Alles, 2006).	Es el desarrollo de habilidades, iniciativas, liderazgo, colaboradores de una empresa.	Habilidad analítica	Alcance de razonamiento	
			Iniciativa, autonomía, sencillez	Enfrentar rápidamente a pequeños problemas	
			Liderazgo	Habilidad para orientar actividades de un grupo	
			Dinamismo	Habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones	
			Empowerment	Direccionar y plantear objetivos claros	
			Desarrollo de su equipo	Habilidad para desarrollar las capacidades	
			Modalidades de contacto	Capacidad demostrar habilidad comunicativa	
			Nivel de compromiso, disciplina y productividad	Apoyo y toma de decisiones	
			Orientación al cliente interno y externo	Sensibilidad	
			Colaboración	Habilidad de trabajo en conjunto	
			Capacidad de aprendizaje	Habilidad de asimilar nueva información	
			Tolerancia a la presión	Habilidad de actuar de forma eficaz	
			Competencia, capacidad	Comprensión de situaciones complejas	
			Responsabilidad	Nivel de compromiso	
			Productividad	Habilidad para plantearse objetivos	

Fuente: Base teórica
Elaboración Propia

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores			
			Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL			
¿Cómo influye la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020?	Determinar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020;	Hg: La inteligencia emocional influye significativamente sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020.	Dimensiones	Indicadores	ítem s	Escala de medición
			Aptitud personal	Reconocimiento emociones	1-9	Escala de Likert del 1 al 5
				Expresión emociones		
				Trabajo en equipo		
				Autoestima		
				Identificación/expresión emociones positivas		
				Componentes personalidad		
				Orientación al logro		
				Identificación/expresión emociones negativas		
			Compromiso interpersonal	10-17		
			Aptitud social		Percepción	
					Persuasión	
					Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	
					Expresión social de las emociones	
					Consecuencias del conflicto	
					Negociación	
				Relaciones interpersonales		
			Expresión de emociones en el trabajo			
			Variable 2: COMPETENCIAS LABORALES			
¿Cuál es el impacto de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020	Determinar el nivel de las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020	El impacto de la inteligencia emocional en las competencias laborales es significativo en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020	Dimensiones	Indicadores	ítem s	Escala de medición
			Habilidad analítica	Alcance de razonamiento	18-32	Escala de Likert del 1 al 5
			Iniciativa, autonomía, sencillez	Enfrentar rápidamente a pequeños problemas		
			Liderazgo	Habilidad para orientar actividades de un grupo		
			Dinamismo	Habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones		
			Empowerment	Direccionar y plantear objetivos claros		
			Desarrollo de su equipo	Habilidad para desarrollar las capacidades de un equipo de trabajo		
			Modalidades de contacto	Capacidad demostrar habilidad comunicativa		
			Nivel de compromiso, disciplina y productividad	Apoyo y toma de decisiones		
			Orientación al cliente interno y externo	Sensibilidad		
¿Cuál es la relación entre entre la inteligencia emocional y las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020?	Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020.	La relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales es significativo en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020				

			Colaboración	Habilidad de trabajo en conjunto		
			Capacidad de aprendizaje	Habilidad de asimilar nueva información		
			Tolerancia a la presión	Habilidad de actuar de forma eficaz		
			Competencia, capacidad	Comprensión de situaciones complejas		
			Responsabilidad	Nivel de compromiso		
			Productividad	Habilidad para plantearse objetivos		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Tipo: Correlacional Diseño: No experimental y, transaccional		Población: 43 colaboradores de la escuela de conducción Tes Drive. Muestra: Por Censo, se determinó que serán los 43 colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2020.		Encuesta Cuestionario		Se determinó sea el programa estadístico SPSS Versión 22, para diseñar las tablas y figuras; teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson.

Fuente: Base teórica
Elaboración Propia

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

N°	ITEM Inteligencia emocional	5	4	3	2	1
1	Identifica y reconoce sus emociones					
2	Expresa con facilidad el enojo y la tristeza					
3	Cree en la importancia del trabajo en equipo para el éxito en la vida profesional					
4	Proyecta imagen de respeto y ejemplo hacia los demás					
5	Identifica y expresa razones de felicidad					
6	Es claro en expresar lo que quiere y espera de las personas					
7	Persiste en la búsqueda y logro de sus objetivos					
8	Expresa emociones aunque sean negativas					
9	Propicia situaciones ganar-ganar con compañeros de trabajo					
10	Percibe lo que las demás personas quieren expresar					
11	Persuade a otros para realizar actividades en equipo en el trabajo					
12	Propicia el fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas con las que trabaja					
13	Cree Usted que expresar constantemente emociones pueden ser utilizadas en su contra					
14	Cree usted que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal					
15	Genera usted procesos de negociación y mediación para evitar conflictos					
16	Crea y mantiene relaciones interpersonales en el puesto de trabajo					
17	Cree usted que debería expresarse enojo e ira en el puesto de trabajo					
18	Desarrolla su razonamiento y lo aplica en las actividades laborales					
19	Enfrento rápidamente los pequeños problemas					
20	Desarrolla la habilidad para orientar actividades de un grupo					
21	Desarrolla la habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones					
22	Direcciono y planteo ideas y objetivos claros					
23	Promuevo las habilidades de su equipo para desarrollar sus capacidades					
24	Desarrollo habilidades de comunicación al escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decir.					
25	Toma de decisiones con un enfoque de siempre apoyar					
26	Desarrolla su sensibilidad para entender a los clientes					
27	Tiene facilidad de trabajo en conjunto					
28	Tiene la habilidad de asimilar nueva información con rapidez					
29	Actúa de forma eficaz en su trabajo					
30	Comprende situaciones complejas y busca solucionarlas					
31	Mantiene su nivel de compromiso laboral					
32	Se plantea objetivos que benefician a su equipo de trabajo					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales

OBJETIVO: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

DIRIGIDO A: los colaboradores de la Escuela de Conducción Tes Drive

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PEDRO PABLO SANCHEZ VARGAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Inadecuado	<input type="checkbox"/>
----------	-------------------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Pedro Pablo Sánchez Vargas
CIAS 11604

MATRIZ DE VALIDACIÓN


TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS: Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA MULTIPLE				CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Casi Siempre	Casi Nunca	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	Relacion entre la variable y la dimensión	
Inteligencia Emocional	Aptitud personal	Reconocimiento emociones	Identifica y reconoce sus emociones					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Expresión emociones	Expresa con facilidad el enojo y la tristeza					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Trabajo en equipo	Cree en la importancia del trabajo en equipo para el éxito en la vida profesional					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Autoestima	Proyecta imagen de respeto y ejemplo hacia los demás					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Identificación/expresión emociones positivas	Identifica y expresa razones de felicidad					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Componentes personalidad	Es claro en expresar lo que quiere y espera de las personas					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Orientación al logro	Persiste en la búsqueda y logro de sus objetivos					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Identificación/expresión emociones negativas	Expresa emociones, aunque sean negativas					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Aptitud social	Compromiso Interpersonal	Propicia situaciones ganar-ganar con compañeros de trabajo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Percepción	Percebe lo que las demás personas quieren expresar					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Persuasión	Persuade a otros para realizar actividades en equipo en el trabajo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	Propicia el fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas con las que trabaja					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Expresión social de las emociones	Cree Usted que expresar constantemente emociones pueden ser utilizadas en su contra					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Consecuencias del conflicto	Cree usted que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Negociación	Genera usted procesos de negociación y mediación para evitar conflictos					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Relaciones Interpersonales	Crea y mantiene relaciones interpersonales en el puesto de trabajo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Expresión de emociones en el trabajo	Cree usted que debería expresarse enojo e ira en el puesto de trabajo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Competencias laborales	Habilidad analítica	Alcance de razonamiento	Desarrolla su razonamiento y lo aplica en las actividades laborales					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Iniciativa, autonomía, sencillez	Enfrentar rápidamente a pequeños problemas	Enfrento rápidamente los pequeños problemas					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Liderazgo	Habilidad para orientar actividades de un grupo	Desarrolla la habilidad para orientar actividades de un grupo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Dinamismo	Habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones	Desarrolla la habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Empowerment	Direccionar y plantear objetivos claros	Direcciono y planteo ideas y objetivos claros					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Desarrollo de su equipo	Habilidad para desarrollar las capacidades	Promuevo las habilidades de su equipo para desarrollar sus capacidades					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Modalidades de contacto	Capacidad demostrar habilidad comunicativa	Desarrollo habilidades de comunicación al escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decir.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Nivel de compromiso, disciplina y productividad	Apoyo y toma de decisiones	¿Toma de decisiones con un enfoque de siempre apoyar?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Orientación al cliente interno y externo	Sensibilidad	Desarrolla su sensibilidad para entender a los clientes					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Colaboración	Habilidad de trabajo en conjunto	¿Tiene facilidad de trabajo en conjunto?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Capacidad de aprendizaje	Habilidad de asimilar nueva información	Tiene la habilidad de asimilar nueva información con rapidez					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Tolerancia a la presión	Habilidad de actuar de forma eficaz	Actúa de forma eficaz en su trabajo					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Competencia, capacidad	Comprensión de situaciones complejas	comprende situaciones complejas y busca solucionarlas?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Responsabilidad	Nivel de compromiso	¿Mantiene su nivel de compromiso laboral?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Productividad	Habilidad para plantearse objetivos	¿Se plantea objetivos que benefician a su equipo de trabajo?					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

FIRMA DEL EVALUADOR

"Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															74						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																78					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															74						
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															75						
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																77					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, junio del 2020.

Evaluación numérica : 75
Evaluación cualitativa : MUY BUENA.

Mgtr.: PEDRO PABLO SANCHEZ VARGAS
DNI: 02819111
Teléfono: 972754986
E-mail: ppsanzv@hotmail.com


Pedro Pablo Sánchez Vargas
C/MB 1/604

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales

OBJETIVO: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.

DIRIGIDO A: los colaboradores de la Escuela de Conducción Tes Drive

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Dr. Rolando Norabuena Meneses

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Adecuado	X	Regular	Inadecuado
----------	---	---------	------------

Dr. Rolando Norabuena Meneses

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS: Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA MULTIPLE					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
									SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Inteligencia Emocional	Aptitud personal	Reconocimiento emociones	Identifica y reconoce sus emociones						X	X	X	X	X				
		Expresión emociones	Expresa con facilidad el enojo y la tristeza						X	X	X	X	X				
		Trabajo en equipo	Cree en la importancia del trabajo en equipo para el éxito en la vida profesional						X	X	X	X	X				
		Autoestima	Proyecta imagen de respeto y ejemplo hacia los demás						X	X	X	X	X				
		Identificación/expresión emociones positivas	Identifica y expresa razones de felicidad						X	X	X	X	X				
		Componentes personalidad	Es claro en expresar lo que quiere y espera de las personas						X	X	X	X	X				
		Orientación al logro	Persiste en la búsqueda y logro de sus objetivos						X	X	X	X	X				
		Identificación/expresión emociones negativas	Expresa emociones aunque sean negativas						X	X	X	X	X				
		Compromiso interpersonal	Propicia situaciones ganar-ganar con compañeros de trabajo						X	X	X	X	X				
	Aptitud social	Percepción	Percibe lo que las demás personas quieren expresar						X	X	X	X	X				
		Persuasión	Persuade a otros para realizar actividades en equipo en el trabajo						X	X	X	X	X				
		Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	Propicia el fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas con las que trabaja						X	X	X	X	X				
		Expresión social de las emociones	Cree Usted que expresar constantemente emociones pueden ser utilizadas en su contra						X	X	X	X	X				
		Consecuencias del conflicto	Cree usted que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal						X	X	X	X	X				
		Negociación	Genera usted procesos de negociación y mediación para evitar conflictos						X	X	X	X	X				
		Relaciones interpersonales	Crea y mantiene relaciones interpersonales en el puesto de trabajo						X	X	X	X	X				
		Expresión de emociones en el trabajo	Cree usted que debería expresarse enojo e ira en el puesto de trabajo						X	X	X	X	X				
		Competencias laborales	Desarrolla su razonamiento y lo aplica en las actividades laborales						X	X	X	X	X				

Iniciativa, autonomía, sencillez	Enfrentar rápidamente a pequeños problemas	Enfrento rápidamente los pequeños problemas							X		X		X		X		
Liderazgo	Habilidad para orientar actividades de un grupo	Desarrolla la habilidad para orientar actividades de un grupo							X		X		X		X		
Dinamismo	Habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones	Desarrolla la habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones							X		X		X		X		
Empowerment	Direccionar y plantear objetivos claros	Dirección y planteo ideas y objetivos claros							X		X		X		X		
Desarrollo de su equipo	Habilidad para desarrollar las capacidades	Promueve las habilidades de su equipo para desarrollar sus capacidades							X		X		X		X		
Modalidades de contacto	Capacidad demostrar habilidad comunicativa	Desarrollo habilidades de comunicación al escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decir.							X		X		X		X		
Nivel de compromiso, disciplina y productividad	Apoyo y toma de decisiones	Toma de decisiones con un enfoque de siempre apoyar?							X		X		X		X		
Orientación al cliente interno y externo	Sensibilidad	Desarrolla su sensibilidad para entender a los clientes							X		X		X		X		
Colaboración	Habilidad de trabajo en conjunto	Tiene facilidad de trabajo en conjunto?							X		X		X		X		
Capacidad de aprendizaje	Habilidad de asimilar nueva información	Tiene la habilidad de asimilar nueva información con rapidez							X		X		X		X		
Tolerancia a la presión	Habilidad de actuar de forma eficaz	Actúa de forma eficaz en su trabajo							X		X		X		X		
Competencia, capacidad	Comprensión de situaciones complejas	comprende situaciones complejas y busca solucionarlas?							X		X		X		X		
Responsabilidad	Nivel de compromiso	Mantiene su nivel de compromiso laboral?							X		X		X		X		
Productividad	Habilidad para plantearse objetivos	Se plantea objetivos que benefician a su equipo de trabajo?							X		X		X		X		

Dr. Rolando Norabuena Meneses

Firma del Evaluador

"Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															x						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															x						

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																x					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																x					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	x				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														x							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, junio del 2020.

Dr. Rolando Norabuena Meneses
DNI: 07467165
Teléfono: 987303905
E-mail: rnm19@hotmail.com

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales

OBJETIVO: Determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019.


DIRIGIDO A: los colaboradores de la Escuela de Conducción Tes Drive

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUZ ARACELIS LOZANO VERGARA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Adecuado	X	Regular	Inadecuado
----------	---	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

"Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Clareidad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					x	x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						x	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						x	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						x	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, 9 de julio del 2020.

MSc.: LUZ ARACELIS LOZANO VERGARA
CI: 1202255137
Teléfono: 0999613317
E-mail: aracelis.lozano@gmail.com

Aracelis Lozano Vergara

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS: Influencia de la Inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive Guayaquil 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA MÚLTIPLE			CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		
							SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Inteligencia Emocional	Aptitud personal	Reconocimiento emociones	Identifica y reconoce sus emociones				X	X	X	X					
		Expresión emociones	Expresa con facilidad el enojo y la tristeza				X	X	X	X					
		Trabajo en equipo	Cree en la importancia del trabajo en equipo para el éxito en la vida profesional				X	X	X	X					
		Autoestima	Proyecta imagen de respeto y ejemplo hacia los demás				X	X	X	X					
		Identificación/expresión emociones positivas	Identifica y expresa razones de felicidad				X	X	X	X					
		Componentes personalidad	Es claro en expresar lo que quiere y espera de las personas				X	X	X	X					
		Orientación al logro	Persiste en la búsqueda y logro de sus objetivos				X	X	X	X					
		Identificación/expresión emociones negativas	Expresa emociones aunque sean negativas				X	X	X	X					
		Compromiso interpersonal	Propicia situaciones ganar-ganar con compañeros de trabajo				X	X	X	X					
	Aptitud social	Percepción	Percebe lo que las demás personas quieren expresar				X	X	X	X					
		Persuasión	Persuade a otros para realizar actividades en equipo en el trabajo				X	X	X	X					
		Comunicación asertiva y desarrollo habilidades	Propicia el fortalecimiento de habilidades y destrezas de las personas con las que trabaja				X	X	X	X					
		Expresión social de las emociones	Cree Usted que expresar constantemente emociones pueden ser utilizadas en su contra				X	X	X	X					
		Consecuencias del conflicto	Cree usted que los conflictos traen beneficios para el desempeño grupal				X	X	X	X					
		Negociación	Genera usted procesos de negociación y mediación para evitar conflictos				X	X	X	X					
		Relaciones interpersonales	Crea y mantiene relaciones interpersonales en el puesto de trabajo				X	X	X	X					
		Expresión de emociones en el trabajo	Cree usted que debería expresarse enojo e ira en el puesto de trabajo				X	X	X	X					
		Competencias laborales	Habilidad analítica	Alcance de razonamiento	Desarrolla su razonamiento y lo aplica en las actividades laborales				X	X	X	X			

[Firma]

Initiative, autonomía, sencillez	Enfrentar rápidamente a pequeños problemas	Enfrento rápidamente los pequeños problemas					X	X	X	X					
Liderazgo	Habilidad para orientar actividades de un grupo	Desarrolla la habilidad para orientar actividades de un grupo					X	X	X	X					
Dinamismo	Habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones	Desarrolla la habilidad para trabajar arduamente ante diversas situaciones					X	X	X	X					
Empowerment	Direccionar y plantear objetivos claros	Direcciono y planteo ideas y objetivos claros					X	X	X	X					
Desarrollo de su equipo	Habilidad para desarrollar las capacidades	Promueve las habilidades de su equipo para desarrollar sus capacidades					X	X	X	X					
Modalidades de contacto	Capacidad demostrar habilidad comunicativa	Desarrollo habilidades de comunicación al escuchar sin interrupciones lo que las demás personas quieren decir.					X	X	X	X					
Nivel de compromiso, disciplina y productividad	Apoyo y toma de decisiones	Toma de decisiones con un enfoque de siempre apoyar?					X	X	X	X					
Orientación al cliente interno y externo	Sensibilidad	Desarrolla su sensibilidad para entender a los clientes					X	X	X	X					
Colaboración	Habilidad de trabajo en conjunto	Tiene facilidad de trabajo en conjunto?					X	X	X	X					
Capacidad de aprendizaje	Habilidad de asimilar nueva información	Tiene la habilidad de asimilar nueva información con rapidez					X	X	X	X					
Tolerancia a la presión	Habilidad de actuar de forma eficaz	Actúa de forma eficaz en su trabajo					X	X	X	X					
Competencia, capacidad	Comprensión de situaciones complejas	comprende situaciones complejas y busca solucionarias?					X	X	X	X					
Responsabilidad	Nivel de compromiso	Mantiene su nivel de compromiso laboral?					X	X	X	X					
Productividad	Habilidad para plantearse objetivos	Se plantea objetivos que benefician a su equipo de trabajo?					X	X	X	X					

XX

[Firma]

FIRMA DEL EVALUADOR